

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
  - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 1.3 เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 1.4 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 ทฤษฎีระดับความต้องการของมาสโลว์
  - 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยเฮอรัลด์เบอร์ค
  - 2.3 ทฤษฎีการจูงใจแมคเกรเกอร์
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 1. แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

##### 1.1 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

“คุณภาพชีวิต” เป็น เป็นแนวคิดที่ยากจะนิยามให้เป็นที่ยอมรับอย่างเป็นทางการสากล เหตุผลประการแรก คือ เป็นกระบวนการทางด้านจิตใจที่สามารถบรรยายตีความโดยผ่านตัวกรองด้านความคิดและภาษาที่แตกต่างกัน ความคลาดเคลื่อนจากการมองที่หลากหลาย เกิดจากประสบการณ์พื้นฐานความรู้ ประเด็นการนำเสนอและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ประการที่สอง แนวความคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับคุณค่าที่แฝงอยู่อย่างมาก นักวิจัยจึงต้องกำหนดกรอบความหมายให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถประเมินผลได้ กระบวนการและผลต่าง ๆ ที่ถือว่าเป็น

คุณภาพชีวิต “ดีกว่า” นั้น ย่อมเป็นการยอมรับและกำหนดคุณค่าโดยบุคคลในสังคมเดียวกัน ซึ่งมักพบว่าเป็นชนชั้นกลางของสังคมนั้น ประการที่สาม ความคิดที่ก่อให้เกิดความเข้าใจในความเจริญของงานและการพัฒนาการของมนุษย์การมีอายุยืนยาว กระบวนการทางด้านจิตใจ ล้วนอยู่ภายใต้อิทธิพลขององค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งค่านิยมด้วย ซึ่งหากนิยามเป็นแบบเดียวกันก็หมายความว่าถึงคนทุกคน โดยไม่มีการคำนึงถึงความแตกต่างทางด้านอายุ ช่วงชั้นทางสังคม การศึกษา ล้วนแล้วแต่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน ซึ่งคงยากที่จะยอมรับจุดนี้ได้ (Romney and Brown, 1994, p. 4 อ้างถึงใน อนุชาติ พวงสำลี และ อรทัย อัจฉา, 2539, น. 32)

แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิต เริ่มเกิดขึ้นในทศวรรษที่ 1970 ในประเทศตะวันตก การรับรู้แนวคิดนี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคมแต่ก็มีการรับรู้ร่วมกันระดับหนึ่งว่า ความเป็นอยู่ที่ดีในสังคมหนึ่ง ๆ ไม่ควรถูกมองจากในแง่เศรษฐกิจเท่านั้น แง่มุมอื่นที่ควรได้รับการพิจารณารวมถึงด้านที่อยู่อาศัย สุขภาพอนามัย ตลอดจนความสัมพันธ์ทางสังคมของสมาชิกในสังคมนั้น

จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นการยากที่จะกำหนดนิยามของ “คุณภาพชีวิต” ให้ยอมรับกันเป็นสากล อย่างไรก็ตามก็มีผู้ให้นิยามไว้ในลักษณะต่าง ๆ กันไป ทั้งที่เป็นการมองคุณภาพชีวิตในมิติเดียว จนถึงหลายมิติ และระหว่างมิติเหล่านั้นมีบางอย่างที่เหมาะสมเหมือนกัน บางอย่างแตกต่างกันไปโดยสิ้นเชิง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ กรอบการรับรู้ ความเข้าใจ และทฤษฎีต่าง ๆ ที่ยึดถือเป็นตัวอย่างดังต่อไปนี้

Wallace (อนุชาติ พวงสำลี และ อรทัย อัจฉา, 2539, น. 5) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง สภาพทั้งหลายซึ่งนำมาสู่ความพึงพอใจแก่บุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

Fradier (อนุชาติ พวงสำลี และ อรทัย อัจฉา, 2539, น. 59) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า คือความสัมพันธ์ทุกด้านระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติที่บุคคลอาศัยอยู่ โดยแต่ละด้านจะมีลักษณะเฉพาะในการสนองความต้องการบุคคล

ธีรศักดิ์ ศรีพรวิสิฐ (อ้างถึงใน จิรนนท์ เพ็ชรแก้ว, 2544, น. 8) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า หมายถึง ชีวิตที่มีคุณภาพสูง ซึ่งอาจมองได้หลายด้าน และได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับการศึกษาไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่คิดเป็นทำเป็น รักการทำงานรู้จักการแก้ปัญหา และสนใจที่จะมีส่วนร่วมในภารกิจส่วนร่วมตามวิถีทางระบบการปกครองและประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข มีความยึดมั่นในสถาบันของชาติ ศาสนา และ

พระมหากษัตริย์ มีระเบียบวินัยมีวัฒนธรรมอันดีงาม รู้จักสิทธิและหน้าที่ภายในขอบเขตของกฎหมาย

นิศารัตน์ ศิลปเดช (2535, น. 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุขสมบูรณ์ และมีคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์

ลีปนพนธ์ เกตุทัต (อ้างถึงใน สุมนทิพย์ ใจเหล็ก, 2541, น. 10) ได้ให้ความหมายถึงคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง ชีวิตที่มีความสุข ชีวิตที่สามารถปรับตนเองให้เข้ากับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมทางสังคม และสามารถปรับธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมให้เข้ากับตนเอง โดยไม่เบียดเบียนธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและสังคม ไม่เบียดเบียนผู้อื่น กล่าวสั้น ๆ คือ เรียนรู้ตนเองและธรรมชาติจนปรับเข้าหากันได้

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การทำงานมีความหมายและความสำคัญซึ่ง สเตียร์ และ พอตเตอร์ (Steers and Potter, 1991 อ้างถึงใน ชลลดา ศรีประสิทธิ์, 2546, น. 15) ได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. การทำงานเป็นการแลกเปลี่ยน (Exchange) มีสภาพพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเรามักต้องการได้รับผลตอบแทนจากงานที่น่าเสนอ ซึ่งสิ่งที่ได้รับบางที่เป็นสิ่งภายนอกเป็นเรื่องของวัตถุ (Extrinsic) เช่น ตัวเงิน เป็นต้น บางทีก็เป็นเรื่องภายในทางจิตใจ (Intrinsic) เช่น ความพึงพอใจส่วนบุคคลที่ได้รับ เป็นต้น

2. การทำงานทำให้เกิดผลทางสังคม (Social function) เช่น การได้พบกับคนใหม่สามารถคนหากันเป็นเพื่อนซึ่งบางครั้งพบว่าคนในวัยทำงานนั้นได้ให้เวลากับเพื่อร่วมงานมากกว่าให้เวลากับครอบครัว

3. การทำงานเป็นเครื่องแสดงสถานภาพของตนในสังคม (Status) เป็นเรื่องค่านิยมของสังคมที่ให้คุณค่าต่อหน้าที่การงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นที่มีของการแข่งขัน ทำให้อาชีพหน้าที่การงานเป็นเครื่องแสดงตำแหน่งในสังคม

4. การทำงานเป็นเรื่องราวการให้ค่าของงานที่ทำอยู่ต่อตนเอง (Personal meaning) เป็นเรื่องของการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลว่า ต้องการไปสู่ จุดไหนเป็นจุดยืนทางด้านจิตใจ ทำให้นำมาซึ่งความภาคภูมิใจในตนเอง หรือการบรรลุถึงการประจักษ์ความเป็นจริงแห่งตน

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ขึ้นอยู่กับแนวคิดเรื่องการทำงาน ดังนี้

Robbins (อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541, น. 16) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การกระบวนการที่องค์การได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน จากการพัฒนาหลากหลายรูปแบบต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงาน จากการพัฒนาหลากหลายรูปแบบต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน เปรียบเสมือนแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน ในการทำให้องค์การมีความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วมนั่นเอง

George and Bereson (อนุชาติ พวงสำลี และ อรทัย อาจอ่ำ, 2539, น. 59) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า ประกอบไปด้วยความสุข ความพอใจในชีวิต ความนับถือตนเอง ความมีสุขภาพและสุขภาพจิตที่ดี การได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ร่างกายและจิตใจต้องการ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจและสังคมที่ดี

Ozley and Ball (อ้างถึงใน เชี่ยวชาญ อาศุพัฒนางกุล, 2530, น. 120) ได้วิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานให้เห็นว่าหมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่เกิดขึ้นในทุกระดับขององค์การ โดยวิธีการที่ทำให้ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และความจำเป็นเติบโต (Human dignity and growth) ของพนักงานในองค์การมีมากขึ้น ทำงานด้วยกันด้วยความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการเปลี่ยนแปลงงาน และทำให้เป้าหมายของพนักงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

Delamotte and Takezawa (อ้างถึงใน กัลยา ดิษเจริญ, 2538, น. 56) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายกว้างและยังไม่ชัดเจน ทั้งสองท่านได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในหลายแง่มุม ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และการบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแงุ่มที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ หรือการปรับปรุงสภาพการทำงานในประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส หรือการคุ้มครองแรงงานในประเทศสังคมนิยมหรือสภาพแวดล้อมการทำงาน และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานในกลุ่มประเทศแคนดิเนเวีย หรือ “Hatarakigai” ในญี่ปุ่น ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการ หรือแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงานเพื่อก่อให้เกิดมีความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

UNESCO (อ้างถึงใน อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล, 2538, น. 56) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่าคุณภาพชีวิตเป็นการรับรู้และประเมินภาวะต่าง ๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน และ สภาพแวดล้อมของงาน การรับรู้และการประเมินของบุคคลนี้จะแตกต่างกันไปตามพื้นฐานชีวิตของบุคคล สถานภาพบทบาท และความสามารถของบุคคล

Davis and Newstrom (อ้างถึงใน นำชัย โชติประยูร, 2541, น. 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นเรื่องของความชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของคนเรา โดยมีพื้นฐานจากเรื่องการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีที่สุด และเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจขององค์กร

Huse และ Cummings (1980, pp. 198-199 อ้างถึงใน เอนก ตุ่มศรียา, 2547, น. 14-15) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ และมาตรฐานของผู้รับมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพที่ทำงานที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทายงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง มีความมั่นคงในอาชีพ

5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลากการทำงานกับช่วงเวลาชีวิตโดยส่วนรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่ให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล (2530, น. 120) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตของการทำงานไว้ว่า การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความจำเจยิบเติบโต และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

มนัสวี ธาดาสีห์ (2539, น. 33-34) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานคือ คุณภาพชีวิตของลูกจ้างหรือพนักงานในที่ทำงาน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้ดี

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2533, น. 154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นมากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโง่งการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2533, น. 220-221) ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คนที่ใช้ชีวิตร่วมกันในการทำงานเป็นเวลานาน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ให้ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับเสมอภาคกันและต่างกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

และส่งผลกระทบโดยตรงกับความสำเร็จของคนงานโดยตรง และคนงานมีทัศนคติในทางเสริมสร้างองค์กร ถือว่าเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2540, น. 24-25) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่ลดความตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ

สมยศ นาวิกการ (2533, น. 3-4) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นคุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและ สภาพแวดล้อมของงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางมนุษย์

สันติ บางอ้อ (2540, น. 39-40) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกก็คือสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งการทำงานมีผลต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน การได้รับความมั่นใจและมีความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน โดยที่พนักงานไม่ถูกเอาเปรียบในการทำงาน และได้รับการมีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

### 1.3 เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการดำเนินงานโดยทั่วไป มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่หลายประการ ซึ่งบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

รชนีกร เศรษฐโชติ (2528, น. 51) ที่กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มีการรวมกันเป็นกลุ่ม มีพฤติกรรมกลุ่มที่เกิดจากกิจกรรม การปฏิสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่อยู่ร่วมกัน โดยบุคคลส่วนมากทำงานโดยมักคาดหวังว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนอง แต่หลังจากเริ่มทำงาน บุคคลจะเริ่มรับรู้ว่าคุณค่าเพียงคนเดียวไม่อาจตอบสนองความต้องการและความ

ปรารถนาของตนได้ตามลำพังในทุก ๆ เรื่อง กิจกรรมการทำงานจึงเป็นการทำงาน เกิดเป็นกลุ่ม เป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่มีจุดมุ่งหมาย ก็มีลักษณะการรวมเป็นสังคม

Walton (1973 อ้างถึงใน สมหวัง โอซารส, 2542, น. 47-49) ได้ชี้ให้เห็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น เมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือ เปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy working condition) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ สภาพทางกายภาพของที่ทำงาน ความพร้อมในหน่วยงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน คำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและมีผลเสียต่อสุขภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยครอบคลุมการแพร่กระจายของเชื้อโรค การใช้ประโยชน์ ความสะอาดสบายและความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจต่อพนักงาน ให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตามจะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกครอบครัวด้วยความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานให้โอกาสในการศึกษาและใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ และให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานความมากน้อยของโอกาสในการสร้างเสริมความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพ โดยให้บุคคลมีอิสระใน

การปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ เปิดโอกาสในการเสนอผลงานจากความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน การเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การที่ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีการติดต่อ สื่อสารในกลุ่ม มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแข่งขันวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง การยึดหลักรัฐธรรมนูญ เป็นหลักในการทำงาน โดยในการทำงานบุคคลได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการ พุด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสมและให้ความเคารพต่อความเป็น มนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน วางมาตรฐานว่าพนักงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของ ตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัว มากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือ บุคคลจะต้องจัด ความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา ในการ ดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ ให้กับสังคม ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาร่างของตนเอง และครอบครัว

8. การคำนึงถึงความต้องการของสังคม (Social Relevance) หมายถึง การที่พนักงาน มีความรู้สึกที่ว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม การทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคม และการให้ความร่วมมือกับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะ ประโยชน์อื่น ๆ เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญให้แก่อาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจ

Jerome (อ้างถึงใน สมหวัง โอซารส, 2542, น. 58-59) ประธานของสถาบันการ ทำงานในอเมริกา ได้กำหนดเกณฑ์ 7 ประการ ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. รายได้ (Pay) คุณภาพชีวิตในการทำงานในส่วนของรายได้จะอยู่บนพื้นฐานของ ความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกองค์การ Jerome เชื่อว่า แรงจูงใจที่เกิดจาก รายได้จะเป็นเครื่องล่อในการทำงานที่มีความสำคัญ และมีความหมายมากต่อพนักงาน

2. ผลประโยชน์ของพนักงาน (Employee Benefits) คน (โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา) มีความคาดหวังในการได้รับสิทธิประโยชน์สูงขึ้น ซึ่งการได้รับสิทธิประโยชน์ในหลาย ๆ องค์การได้

กลายเป็นข้อต่อระหว่างฝ่ายพนักงานและฝ่ายบริหาร เนื่องจากฝ่ายบริหารต้องการที่จะควบคุมรายจ่ายและฝ่ายพนักงานก็ต้องการผลประโยชน์เพิ่มขึ้น

3. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) พนักงานทุกคนต่างต้องการงานที่มีความมั่นคง การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในส่วนของความมั่นคงในการทำงานต้องอาศัยการวางแผน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิผล การเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานต้องมีระบบที่ดีและทันสมัย

4. ทางเลือกในการทำงาน (Alternative Work Schedules) การให้พนักงานมีทางเลือกในเวลาการทำงานที่สะดวกต่อตัวพนักงานเอง ได้แก่ การให้เข้าทำงานและเลิกงานในเวลาที่พนักงานต้องการ การจ้างพนักงานชั่วคราว การให้ทำงานสัปดาห์ต่อสัปดาห์ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้สูงสุด

5. ความเครียดจากการทำงาน (Occupational Stress) ความเครียดที่เกิดจากการประกอบอาชีพเป็นแง่มุมใหม่ที่มีความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากความเครียดและความไม่สะดวกสบายจากการทำงานจะทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานลดลง

6. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Worker Participation) พนักงานส่วนใหญ่ต่างมีความรู้สึกว่าคุณเองมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งค่านิยมนี้ในวันจะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น และยังเป็นผลดีต่อองค์กร

บรรจง อภิรติกุล และ สุรินทร์ ม่วงทอง (2536, น. 123-133) กล่าวถึงสิทธิประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เป็นปัจจัยเกื้อกูลและบริการแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความสะดวกสบายและมีกำลังใจในการทำงาน เพราะ เป็นการให้สิ่งตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือน ซึ่งนับว่าสำคัญอย่างยิ่ง มีประโยชน์และความจำเป็นต่อพนักงาน ดังนี้

1. สิ่งตอบแทนที่กำหนดเพื่อเพิ่มเวลาพักผ่อนและรายได้ เช่น กำหนดให้หยุดงานประจำสัปดาห์ วันนักขัตฤกษ์และพักผ่อนประจำปี กำหนดชั่วโมงการทำงานในหนึ่งวัน สิทธิในเวลาลาป่วยหรือลาภิก กำหนดเวลาหยุดพักระหว่างทำงาน เป็นต้น

2. สิ่งตอบแทนเพื่อประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงาน เช่น กำหนดค่าตอบแทนเพื่อให้พนักงานหยุดงานหรือออกจากงาน อันมิใช่ความผิดของพนักงาน การประกันการว่างงาน เป็นต้น

3. สิ่งตอบแทนเพื่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน เช่น บริการให้คำปรึกษาหารือแก่พนักงานทั้งด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว บริการให้คำปรึกทางด้านกฎหมาย บริการอาหาร การแข่งขันกีฬา ทัศนอาจร บริการบ้านพักและรถรับส่ง เป็นต้น

4. สิ่งตอบแทนเพื่อป้องกันสุขภาพ เช่น ค่าตอบแทนจากอุบัติเหตุ เนื่องจากการทำงาน การประกันการเจ็บป่วย การสงเคราะห์เมื่อพิการหรือทุพพลภาพ เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2535, น. 55) ให้ข้อเสนอแนะ หลักการจ่ายผลตอบแทนที่มีประสิทธิภาพไว้ 7 ประการ คือ

1. การจ่ายอย่างเพียงพอ (Adequate) หมายถึง การจ่ายที่สูงพอตามระดับขั้นต่ำของค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ และข้อกำหนดที่ตกลงกับตัวแทนสหภาพแรงงาน ซึ่งฝ่ายบริหารจะต้องปฏิบัติตามที่กำหนดไว้

2. จะต้องจ่ายอย่างเพียงพอ (Equitable) หมายถึง การที่จะต้องยึดหลักว่าพนักงานทุกคนได้รับการจ่ายอย่างเป็นธรรม โดยเปรียบเทียบกับกำลังความพยายาม ความสามารถ ตลอดจนความรู้ที่ได้รับจากการอบรมและอื่น ๆ

3. จะต้องจ่ายอย่างสมดุล (Balance) หมายถึง การจ่าย ตลอดจนผลประโยชน์และรางวัลตอบแทนที่ให้ในรูปแบบอื่น ๆ อย่างสมเหตุสมผล

4. การจ่ายตามต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ (Cost Effective) หมายถึง การจ่ายนั้นจะต้องไม่มากเกินไป โดยพิจารณาถึงระดับความสามารถของหน่วยงานที่สามารถจ่ายได้

5. ต้องมีความมั่นคง (Secure) หมายถึง ต้องมีการพิจารณาถึงความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัยของพนักงาน ซึ่งจะต้องให้การจ่ายมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องถึงความต้องการทางด้านความมั่นคง และความต้องการอื่น ๆ ที่การจ่ายจะสามารถตอบสนองความพอใจให้ได้

6. การจ่ายต้องสามารถใช้จูงใจได้ (Incentive Providing) หมายถึง การจ่ายที่จะต้องมีโอกาสสามารถเป็นการจ่ายที่มีสิ่งจูงใจปนอยู่ด้วย และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติ ที่มีผลดีจากการทำงานได้ดี

7. เป็นที่ยอมรับของพนักงาน (Acceptual to the Employment) หมายถึง พนักงานจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่ายและรู้สึกว่ระบบการจ่าย เป็นระบบสมเหตุสมผลทั้งในแง่ของผลประโยชน์ขององค์กร และผลประโยชน์ของตนเอง

วุฒิชัย จำนง (2525, น. 47) ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญในการครองชีพ เป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ

ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลภายนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกันอีกด้วย สิ่งที่คุณได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นเท่าเทียมในความรู้สึกกับบุคคลอื่นได้รับหรือไม่

สมัยศ นาวีการ (2533, น. 25) กล่าวถึงคุณลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงานที่จะประกอบไปด้วย

1. ความมั่นคง
2. ผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. งานที่น่าสนใจและท้าทาย
5. การมอบหมายงานหลายด้าน
6. การควบคุมงาน สถานที่ทำงานและตนเอง
7. ความท้าทาย
8. ความรับผิดชอบ
9. โอกาสเรียนรู้และเจริญเติบโต
10. การรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
11. อำนาจหน้าที่
12. การยกย่อง
13. งานที่ก้าวหน้า

บุญแสง ชีระภากร (2533, น. 25) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ
2. ผลประโยชน์เกื้อกูล
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
4. ความมั่นคงในงาน
5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต
7. บุรณาการสังคม
8. การมีส่วนร่วมในองค์การ
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน

#### 10. เวลาว่างของชีวิต

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535, น. 22) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของ คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 16 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ความปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคต
15. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง

#### 1.4 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานกับสิ่งที่ตัวเองพอใจ ก็จะทำให้สภาพจิตใจและ อารมณ์ที่ดีซึ่งมีผลให้งานดีตามไปด้วยนั้น ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องเสริมสร้างหรือ แสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันระหว่างพนักงานและองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถ บรรลุเป้าหมายสูงสุด

สคูเลอร์ และคณะ (Schuler et al., 1989 อ้างถึงใน พิพัฒน์ นิยมไพบุลย์, 2549, น. 25) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอันตรายขาดงานลดน้อยลง
  2. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
  3. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เนื่องจากอัตราขาดงานลดน้อยลง
  4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วย จากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน ปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง
  5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และมีการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
  6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดี เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร
  7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
  8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน
- จากแนวคิดที่ได้กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีประโยชน์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร ขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน สุขภาพและสุขภาพจิตที่ดี ลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลลัพธ์ทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรให้มากขึ้นด้วย

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ทฤษฎีระดับความต้องการของมาสโลว์

Maslow (ธงชัย สันติวงษ์, 2519 อ้างถึงใน เจษฎา ธรรมขันติพงศ์, 2544, น. 9) มีความเชื่อพื้นฐานอยู่ว่า มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ และถูกจูงใจให้กระทำการ เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้นในลำดับขั้นต่อไปนี้

## ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Need Hierarchy)

### 1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs)

เป็นความต้องการระดับต่ำสุดเกี่ยวกับปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่ อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่คนจะถูกจูงใจให้ทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อที่จะให้ได้จำเป็นเหล่านั้น แต่เมื่อได้มาแล้วความต้องการเหล่านี้ก็ยุติที่จะเป็นตัวจูงใจ (Prime Motivator) อีกต่อไป

### 2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety-Security Needs)

ประกอบด้วยความต้องการความปลอดภัย ประarreraณาที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึงความต้องการมีความมั่นคงในงาน และมีบำเหน็จบำนาญ เมื่อความต้องการระดับต่ำสุด ส่วนมากได้รับการตอบสนองแล้ว คนจะถูกชักจูงให้กระทำเพื่อให้มีการตอบสนองแก่ความต้องการระดับนี้

### 3. ความต้องการความรักหรือความต้องการทางสังคม (Love or Social Needs)

หมายถึง ความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชอบตน เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อผู้อื่น และเป็นสมาชิกของกลุ่มสมาชิกกลุ่มคนอื่น ๆ ยอมรับ

### 4. ความต้องการความเคารพยกย่อง (Esteem Needs)

หมายถึง ความต้องการให้เกิดความเคารพตนเอง (Self-Respect) ความรู้สึกต่อตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับเช่นนั้นจากผู้อื่น ความต้องการสถานภาพ (Status) และความมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Prestige) เป็นส่วนสำคัญของความต้องการเคารพยกย่อง การที่มีความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองจะนำมาซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ในความสามารถและรู้สึกว่าเป็นผู้ที่มีประโยชน์และมีความสำคัญในสังคม

### 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลผู้นั้นได้ใช้ความสามารถในทุกด้านได้ และเป็นทุกอย่างที่ตัวเองอยากจะเป็นซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน สุดแล้วแต่ความสามารถและความต้องการของเขา

สรุป การที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะสร้างความพึงพอใจในระดับหนึ่ง และระดับคุณภาพชีวิตนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองและหนึ่งในนั้นของความต้องการ ก็คือความต้องการความมั่นคงปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น การประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน เป็นต้น

## 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน พิพัฒน์ นิยมไพบูลย์, 2549, น. 8) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบ 2 ประการ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เรียกว่า ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้มาจากการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 โดยเฮอริชเบอร์ก มุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบ 2 ชุด คือ องค์ประกอบของความถึงพอใจและไม่พึงพอใจ และจากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานมีอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบแรก ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ ( Motivation Factors) มี 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดีเมื่องานประสบผลสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกความพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยกย่องนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาย หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยนี้เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีอยู่ 11 ประการ คือ

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นที่พอใจของบุคคลในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.7 เทคนิคการนิเทศ (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

2.8 นโยบายและการบริหารงานบริษัท (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ (management) การบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.9 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพทางการสภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงาน

2.11 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

สรุป องค์ประกอบทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนงานต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยกระตุ้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้คนเกิดความสุขในการทำงานและคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้แล้ว คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ส่วนปัจจัยค้ำจุนทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความทุกข์หรือความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นเมื่อใดที่คนงานได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้ อย่างเพียงพอแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงาน

### 2.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์

ดักลาส แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960 อ้างถึงใน พิพัฒน์ นิมีไพบูลย์, 2549, น. 30) ได้เสนอทฤษฎี X และ Y ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีมีข้อสมมติฐานว่าลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ทั้งคนที่ตั้งใจทำงานและไม่ตั้งใจทำงาน

สมมติฐานของทฤษฎี X มีดังนี้

1. มนุษย์มีสัญชาตญาณ ที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่าง เท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากไม่ชอบทำงานจึงจำเป็นที่จะต้องใช้อำนาจบังคับควบคุมและแนะนำและขู่ว่าจะลงโทษ
3. ชอบให้ผู้อื่นและนำแนวทางในการทำงานหรือเลี้ยงความรับผิดชอบและต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นใด

เมื่อตั้งทฤษฎี X ขึ้นมา แมคเกรเกอร์ตั้งข้อสงสัยว่าธรรมชาติของคนตามทฤษฎี X นี้ จะถูกต้องหรือไม่ หรือนำไปใช้กับคนทุกคนสถานการณ์หรือไม่ในที่สุดก็หาข้อยุติไม่ได้ เขาจึงพัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่ง เรียกว่า ทฤษฎี Y ซึ่งว่ามนุษย์นั้นโดยธรรมชาติมิใช่เป็นคนขี้เกียจและเชื่อถือไม่ได้ หากแต่มนุษย์สามารถควบคุมตัวเองได้และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด หากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ผู้บริหารที่ยอมรับทฤษฎีจะไม่ควบคุมหรือใช้อำนาจข่มขู่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในความกลัว แต่จะพยายามช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมด้วยตัวเอง และมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างกว้างขวาง สำหรับทฤษฎี Y แมคเกรเกอร์ได้อธิบายโดยชี้ให้เห็นว่า

1. ความพยายามของมนุษย์ทั้งกายภาพและทางใจต่องาน มีมากเท่ากับการเล่นและการพักผ่อน
2. การควบคุมและการบังคับบัญชาภายนอก ไม่ใช่วิธีเดียวกันที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะคนย่อมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง
3. มนุษย์มีความสนใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความตั้งใจ
4. คนเราไม่เรียนรู้แต่เพียงการยอมรับรับผิดชอบเท่านั้น หากแต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
5. ความสามารถในการใช้ความคิด จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดริเริ่มแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุกคน

6. ในทางสังคมปัจจุบันนี้ แต่ละคนมีโอกาสแสดงความสามารถเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แมคเกรเกอร์ ซีให้เห็นว่าการจูงใจคนนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี Y และต้องมองคนแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจคนได้มากกว่าทฤษฎี X แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า จะละเลยต่อการควบคุมงานโดยสิ้นเชิง

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบอร์เกอร์และทฤษฎี X และ Y ของแมคเกรเกอร์ จะสรุปได้ดังตารางประกอบ

### ตารางที่ 2.1

#### การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ เฮอริชเบอร์เกอร์ และแมคเกรเกอร์

มาสโลว์	เฮอริชเบอร์เกอร์	แมคเกรเกอร์
<p>ความต้องการระดับสูง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสมหวังในชีวิต</li> <li>- ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง</li> </ul>	<p>ปัจจัยจูงใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสำเร็จ</li> <li>- การยกย่อง</li> <li>- ความก้าวหน้า</li> <li>- ความรับผิดชอบ</li> <li>- ลักษณะของงาน</li> </ul>	<p>ทฤษฎี Y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เกียรติยศชื่อเสียงและสมหวังในชีวิต</li> <li>- ความรับผิดชอบ</li> <li>- ความคิดสร้างสรรค์</li> <li>- การควบคุมและการสั่งการด้วยตนเอง</li> </ul>
<p>ความต้องการระดับต่ำ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการทางสังคม</li> <li>- ความต้องการความปลอดภัย</li> <li>- ความต้องการทางด้านร่างกาย</li> </ul>	<p>ปัจจัยค้ำจุน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา</li> <li>- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</li> <li>- เงินเดือน สภาพแวดล้อมของการทำงาน</li> </ul>	<p>ทฤษฎี X</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องการความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด</li> <li>- ต้องการการสั่งงาน</li> <li>- ต้องข่มขู่ด้วยการลงโทษ</li> </ul>

จากตาราง ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ เฮอร์ชเบอร์ก และแมคเกรเกอร์ (สมยศ นาวิการ, 2533, น. 27) ได้เปรียบเทียบว่าความต้องการระดับต่ำ 3 ประเภท ในทฤษฎีของมาสโลว์คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยและความต้องการด้านสังคม อาจเปรียบเทียบกับปัจจัยค้ำจุนในทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์ก ในทางตรงกันข้ามความต้องการระดับสูง หรือความต้องการชื่อเสียงหรือการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิตอาจเปรียบเทียบกับปัจจัยในทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์ก สำหรับทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ อาจเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์ก ในลักษณะที่ว่า ทฤษฎี Y ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการสนองความต้องการระดับสูงในเรื่องของความรับผิดชอบ การควบคุม และการสั่งการด้วยตนเอง และคนที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ดังนั้น ความต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ปัจจัยจูงใจของเฮอร์ชเบอร์ก จึงใช้ข้อสมมติฐานอย่างเดียวกันตามทฤษฎี Y ซึ่งผู้บริหารจะต้องเลือกใช้ให้ถูกต้องกับผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาต่อไป

#### ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

วรติยา นิตยภัทร (2548, น. บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการเขต 2 ฝ่ายปฏิบัติการ 2 ภาคเหนือ กรุงเทพฯ บริษัท ซีพี เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจากการพิจารณาในละเอียดขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น 8 ด้าน คือ ด้านรายได้ค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านประเมินผลงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ร่วมงาน ด้านความสะอาดและความปลอดภัยในการทำงาน และด้านกิจกรรมทางสังคม พบว่า มีองค์ประกอบอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านความสะอาดและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ร่วม และด้านการพัฒนาบุคลากร แต่ด้านกิจกรรมทางสังคมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุดใน 8 ด้าน สำหรับด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการโดยจำแนกตามลักษณะบุคคล พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการที่มีความแตกต่างในเรื่องเพศสถานภาพระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน เนื่องจากการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการเป็นการทำงานที่มีลักษณะเหมือนมีระเบียบข้อบังคับอย่างเดียวกัน รวมทั้งสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการ

ทำงานไม่ได้แตกต่างกัน แต่พนักงานสายปฏิบัติที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกันเนื่องจาก การที่พนักงานสายปฏิบัติที่มีอายุต่างกันการผ่านประสบการณ์และการหล่อหลอมของชีวิตมาแตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติในการทำงานที่แปลกแยกกัน ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานจึงต่างกัน

อภิรัตน์ ยูปานนท์ (2546, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการจ้างลูกจ้างชั่วคราวผู้ให้บริการสอบถามหมายเลขขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” จากการศึกษาพบว่า สภาพการจ้างที่ลูกจ้างได้รับในปัจจุบันได้แก่ ด้านวันและเวลาการทำงาน ด้านค่าจ้าง ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ด้านวินัยและโทษทางวินัย และด้านการเลิกจ้างนั้น สอดคล้องกับพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 มาตรา 5 แต่ลูกจ้างเห็นควรให้มีการปรับปรุงในด้านสวัสดิการสิทธิประโยชน์และด้านการเลิกจ้างให้เหมาะสมกว่านี้ และควรเพิ่มสวัสดิการด้านการแพทย์และการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น จากการศึกษาพบว่าความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุและรายได้ มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นต่อสภาพการจ้างงานไม่แตกต่าง

พรทิพย์ อริยปิตินันท์ (2536, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การจ้างงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา” จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ค่าจ้าง/เงินเดือนสูง สวัสดิการดี การคมนาคมสะดวกมีรถรับส่ง มีโอกาสก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเข้าทำงานในภาคอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอบางปะกง ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นในภาคอุตสาหกรรมของฝ่ายนายจ้างมี ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่เป็นแรงงานวิชาชีพเฉพาะและปัญหาแรงงานระดับล่าง ปัญหาการจ่ายค่าจ้างแรงงานสูงสำหรับแรงงานวิชาชีพเฉพาะ และปัญหาข้อพิพาทแรงงาน ส่วนปัญหาของฝ่ายลูกจ้าง ได้แก่ ปัญหาเรื่องค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัญหาส่วนตัว

รัตติยา ศุภจิตกุลชัย (2545, น. บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่รายได้มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่าง โดยพบว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่ำมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า ข้อเสนอแนะของพนักงานปฏิบัติการเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องการให้บริษัทปรับปรุง

เกี่ยวกับสวัสดิการและสันตนาการให้มากขึ้น เพิ่มเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานให้เพียงพอเอาใจใส่สภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม และให้มีความชัดเจนเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท ปรับปรุงด้านการสื่อสารสั่งการให้ดีขึ้น ต้องการให้บริษัทรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการบริหารจัดการให้เหมาะสมมากขึ้น ต้องการให้บริษัทเพิ่มความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น จากผลการศึกษาได้ข้อเสนอแนะว่า บริษัทควรตระหนักถึงความคาดหวังของพนักงาน และดำเนินนโยบายให้สอดคล้องกับความคาดหวังของพนักงาน แต่เมื่อไม่สามารถทำในสิ่งที่พนักงานคาดหวังไว้ ก็ควรมีการชี้แจงหรืออธิบายเพื่อให้เกิดความเข้าใจ

สมใจ ฉัตรไชย (2544, น. บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของแรงงานก่อสร้างและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของแรงงานก่อสร้าง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมของแรงงานก่อสร้างอยู่ในระดับปานกลางแรงงานก่อสร้างมีคุณภาพชีวิตโดยทั่วไป ๆ ไปดีตามสภาพความเป็นจริงในด้านต่าง ๆ คือ ด้านสุขภาพ ด้านที่อยู่อาศัยและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ส่วนที่ควรปรับปรุงคือ การได้รับตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ปี และคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาจิตใจให้ดีขึ้น ส่วนคุณภาพชีวิตด้านการทำงานของแรงงานก่อสร้างที่ดีคือด้านค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน ความเสมอภาคในการทำงาน จำนวนชั่วโมงในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ตนทำ ส่วนที่ยังต้องปรับปรุงคือ สภาพความปลอดภัยในการทำงาน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติตามกฎหมาย ไม่มีเครื่องป้องกันอันตรายส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม ไม่มีการตรวจสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ไม่มีการจัดระบบการป้องกันอันตรายในการทำงาน ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานให้ดีขึ้น คือ ภาครัฐควรเข้ามาสอดส่องดูแลคนงานให้มากยิ่งขึ้น เพิ่มมาตรการบังคับใช้กฎหมายในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การว่าจ้างงาน ค่าแรง สวัสดิการต่าง ๆ

บงกช เทพจारी (2547, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน ข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก วัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารในสังกัดกิจการพลเรือนทหารบก ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการทหารในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก 220 คน ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 30-45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท และมีอายุการปฏิบัติงาน 11-15 ปี สำหรับความคิดเห็นด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงานและด้านการปกครองบังคับบัญชาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก อยู่ใน

ระดับสูง และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย รองลงมาคือด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน รองลงมา คือด้านสิทธิของข้าราชการทหาร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวซึ่งมีค่าเท่ากัน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ส่วนด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของข้าราชการทหาร อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก คือ ชั้นยศ อัตราเงินเดือน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงานและการปกครองบังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานการณ์ศึกษา สภาพภาพ อายุการปฏิบัติงาน

#### กรอบแนวคิดในการศึกษา

